

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG PRAKTIK PELAYANAN
ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
(KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK)**
(Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan)

SKRIPSI

Ditinjau untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjan Hukum (S.H)

Oleh

LUKMAN
NPM. 1721020216

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)



**FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2021 M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG PRAKTIK PELAYANAN
ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
(KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK)**

(Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan)

SKRIPSI

Ditinjau Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjan Hukum (S.H) dalam Ilmu Syariah

Oleh

LUKMAN

NPM : 1721020216

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)

Pembimbing I

:Dr. Liky Faizal, S.Sos., M.H

Pembimbing II

:Herlina Kurniati, S.H.I., MEI

**FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2021 M**

ABSTRAK

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menimbang bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintah yang dinamis harus adanya ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan Administrasi sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang ideal adalah suatu kebutuhan masyarakat saat ini, Karena merupakan salah satu fungsi dan kewajiban aparatur negara dalam melayani warga negaranya. di mana pemerintah yang diberikan amanat untuk menjalankan berbagai kewenangannya secara adil dan sebijak mungkin agar masyarakat dapat menikmati segala pelayanan dan fasilitas yang semestinya di dapatkan. Kualitas di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan terpenuhinya seluruh penyelenggaraan pelayanan publik pada bab v khususnya komponen standar pelayanan pada pasal 21. Berdasarkan penelitian di atas yang menjadi rumusan masalah didalam skripsi ini adalah pertama, Apakah Praktik Pelayanan Administrasi Pembutan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan yang kedua, Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembutan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Praktek Pelayanan Administrasi Pembutan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Juga menurut Hukum Islam. Dalam penulisan skripsi ini digunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung di lapangan atau kepada responden secara langsung. dengan cara Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel, di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Praktik Pelayanan Administrasi Pembutan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar, Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan kurang sesuai. Baik ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Maupun dangan Hukum Islam. Dengan pembuktian data hasil dari wawancara, interview, dan dokumentasi kepada responden secara langsung.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa jurusan Siyasah Syar'iyah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung menyatakan bahwa:

Nama : Lukman
Npm : 1721020216
Jurusan/prodi : Siyasah (Hukum Tata Negara)
Fakultas : Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) (Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kec. Negeri Besar Kab. Way Kanan)." Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun salinan dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu di buktikan adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung 02 Februari 2021



Npm: 1721020216



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) (Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan)

**Nama : Lukman
Nmp : 1721020216
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

**Dr. Lily Faizal, S.Sos., M.H.
NIP. 197611042005011004**

Pembimbing II

**Herlina Kurniati, S.H.I., MEL.
NIP. -**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Siyasah**

**Frengki, M.Si.
NIP. 198003152009011017**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) (Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan)"** disusun oleh: **Lukman, NPM. 1721020216**, Program Studi: **Siyasah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Kamis, 22 April 2021** pukul **11.00-13.00 WIB**

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua : **Frenki, M.Si.**

Sekretaris : **Arif Fikri, S.H.I., M.Ag**

Penguji I : **Agustina Nurhayati, S.Ag., M.H.**

Penguji II : **Dr. Liky Faizal, S.Sos., M.H.**

Penguji III : **Herlina Kurniati, S.H.I., MEI.**

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. H. Khairuddin M.H.
NIP. 196210221993031002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

(QS Al-Anfal (8): 27)

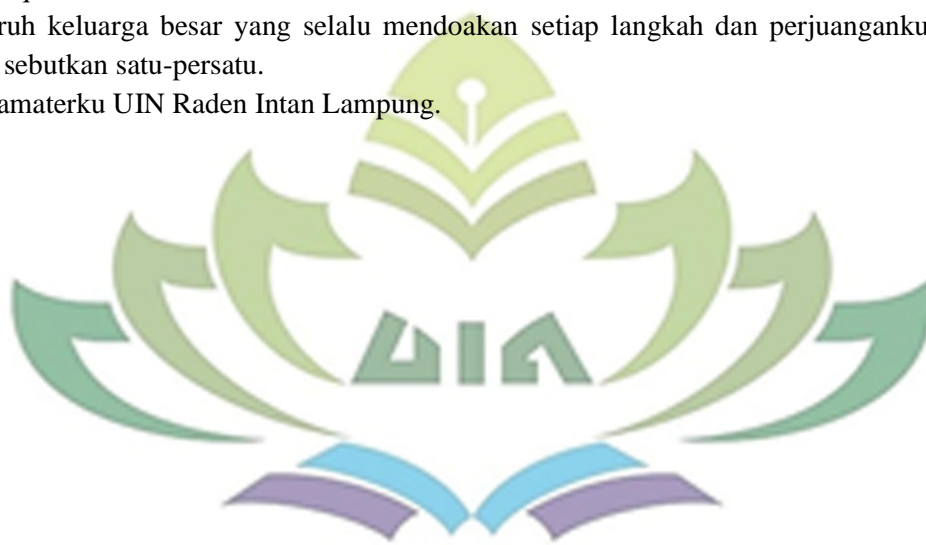


PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirohhim

Teriring do'a dan ucapan rasa syukur yang teramat dalam karya sederhana namun penuh dengan perjuangan, dengan penuh kerendahan hati dan ucapan rasa Terimakasih yang tulus dari dalam hati, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Pertama kali untuk kedua orang tuaku yang kusayangi dan kucinta, yang senantiasa selalu mendo'akan keberhasi dan mendukung di setiap langkah dan perjuanganku untuk menuju kesuksesan yaitu ayahanda Iskandar dan Ibunda Masiah.
2. Abang dan adikku tercinta, yang selalu memberikan dukungan serta motivasinya dan yang menjadi sumber inspirasku yaitu Samsuri, Johan Syah, Zul Karnain, Junaidah, Nur Az-Hari, Ahmad Yani dan Ismail Yogi Riansyah.
3. Kakak iparku yang tercinta, yang selalu memberikan dukungan serta motivasinya dan yang menjadi sumber inspirasku yaitu Ida riyani, Roslina wati.
4. Ponakan-ponakanku tersayang yang menjadi penyemangat yaitu Sintha Ayu Anjani, Septia, Nabilla, dan Aqilla.
5. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan setiap langkah dan perjuanganku, yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
6. Almamaterku UIN Raden Intan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Lukman dilahirkan di Negeri Besar Pada Tanggal 18 September 1998, penulis merupakan anak ketujuh dari 8 (delapan) bersaudara, 7 laki-laki dan 1 perempuan dari pasangan Bapak Iskandar dan Ibu Masiah. Penulis sendiri menempuh pendidikan formal dari jenjang: SDN 01 Negeri Besar dan lulus pada tahun 2011, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 02 Negeri Besar dan lulus pada tahun 2014, dan penulis melanjutkan lagi pendidikannya di SMAN 01 Negeri Besar dan lulus pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikannya di sebuah perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Pada Fakultas Syari'ah Jurusan Siyasah (Hukum Tata Negara). Pada tahun 2020 tepatnya di bulan juli penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kaliawi Indah dan Desa Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, selama 40 hari. Selanjutnya penulis juga mengikuti Peraktik Peradilan Semu (PPS) di Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

Bandar Lampung 02 Februari 2021

Yang membuat

Lukman
Npm: 1721020216



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul: **“Tinjaun Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) (Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan).”** Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum (S.H) Pada program studi Siyasah (Hukum Tatanegara) Fakultas syariah UIN Raden Intan Lampung. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada sang pelita kehidupan, seiring berjalan menuju ilahi, Nabi Muhammad SAW. Serta kepada keluarga, para sahabat dan para pengikutnya, kelak di hari akhir nanti kita diakui sebagai umatnya, amin.

Kata terima kasih tiada hentinya untuk Ayah dan Ibu yang tiada putusnya dalam mendoakan, memberikan kasih sayang, dan memberikan semangat kepada penulis yang telah banyak berkorban untuk penulis selama ini. Dengan penuh kerendahan hati disadari bahwa, dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis banyak menemukan hambatan dan juga kesulitan namun berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Maka dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak, Prof. Dr. H. Moh Mukri M.Ag., selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus tercinta ini.
2. Bapak, Dr. H. Khairuddin, M.H, selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.
3. Bapak, Dr. Liky Faizal, S.Sos. M.H, selaku pembimbing I, dan Ibu Herlina Kurniati, S.HI, MEI, selaku pembimbing II, yang telah meberikan arahan, bimbingan, dan juga membantu dalam menyelesaikan skripsi penulis tepat pada waktunya.
4. Bapak, Frenki, M.Si, selaku Ketua Jurusan Siyasah yang telah memberikan penghargaan dan juga bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan.
5. Dosen-dosen Fakultas Syariah dan segenap civitas Akademik UIN Raden Intan Lampung.
6. Kepala Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan pengelola perpustakaan yang telah memberikan informasi, dan referensi dan lain-lain.
7. Ayah tercinta Iskandar dan Ibu tercinta Masiah, kakak-kakak dan adik tercinta, Dan seluruh keluarga besar kusuma ratu. Yang telah menunjang pendidikan saya dari awal hingga akhir, sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
8. Sahaba-Sahabatku Rian Andianto, M. Idha Nugraha, Fani Perdana, Reki Ardoni, Mirsa Saputra Tama, Maharani Nursafitri, Anggi Febriyani, Raharti, Dwi Fatmawi, Devi Oktavia dan Seluruh Anak Kelas C Hukum Tatanegara.
9. Teman-teman seperjuangan dari Jurusan Siyasah (Hukum Tatanegara) tahun angkatan 2017, terimakasih atas kebersamaan dan juga dukungannya selama ini. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga/terjalin dengan baik.
10. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.

Semoga segala bimbingan dan juga bantuan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dan dihitung sebagai amal ibadah disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan juga saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi penyempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat umumnya, Amin Ya Robbal Alamin.

Bandar Lampung, 02 Februari 2021
Penulis

Lukman
Npm: 1721020216



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus Penelitian dan Sub Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	11
H. Metode Penelitian	13
I. Sistematika pembahasan	20

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan	21
B. Bentuk-Bentuk pelayanan	27
C. Pelayanan Publik Dalam Islam	29
1. Pelayanan Dalam Islam	29
2. Konsep-Konsep Pelayanan Dalam Islam.....	30
3. Etika Pelayanan Dalam Islam.....	38
4. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam.....	43
5. Pendekatan Pelayanan Dalam Islam	54
D. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25	
Tahun 2009	56
1. Konsep Pelayanan Publik	57
2. Standar Pelayanan Publik Pada Pasal 21	60
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	61
4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	62
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	64
6. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	66
7. Maksud Dan Tujuan Pelayanan Publik.....	67
E. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	67
F. Etika Dalam Memberikan Pelayanan	69

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Di Kantor Kampung Negeri Besar	76
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kampung Negeri Besar	76
2. Visi Dan Misi Kantor Kampung Negeri Besar	80

3.	Struktur Kepengurusan Di Kantor Kampung Negeri Besar	82
4.	Kondisi Geografis.....	83
5.	Peta Kampung Negeri Besar.....	83
6.	Kondisi Perekonomian	84
7.	Kondisi Sosial Budaya	86
8.	Orbitrasi Kampung Negeri Besar	86
B.	Praktek Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kampung Negeri Besar	87
1.	Prosedur Pelayanan Kantor Kampung Negeri Besar	93
2.	Kepastian waktu pelayanan (waktu penyelesaian).	102
3.	Biaya pelayanan atau tarif.	104
4.	Produk pelayanan.	106
5.	Sarana dan prasarana.	106
6.	Kompetensi pelaksanaan atau kemampuan aparat.	107
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.....	108
8.	Jaminan pelayanan.	109
9.	Jaminan keamanan dan keselamatan.	109
10.	Sikap aparat dalam memberikan pelayanan.	109
 BAB IV ANALISIS DATA		
A.	Peraktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, Yang Dikaji Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	117
B.	Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.....	122
 BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	127
B.	Rekomendasi/Saran	127
 DAFTAR PUSTAKAN		130

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nama Kepala Kampung.	80
Tabel 2. Tata Guna Tanah.	83
Tabel 3. Jumlah Penduduk.	84
Tabel 4. Mata Pencarian Penduduk.	85
Tabel 5. Tingkat Pendidikan Masyarakat.	86
Tabel 6. Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	93
Tabel 7. komponen standar pelayanan Kartu Tanda Penduduk	97
Tabel 8. Prosedur Pembuatan Kartu Keluarga	97
Tabel 9. komponen standar pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar Struktur Kepengurusan Kantor Di Kampung.....	82
Gambar Peta Kampung.	84



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Lampiran 2 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 3 Surat Riset
- Lampiran 4 Panduan Wawancara
- Lampiran 5 Gambar Penelitian
- Lampiran 6 Turnitine
- Lampiran 7 Blangko Konsultasi Skripsi



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum Masuk ke pembahasan yang lebih mendalam, agar tidak terjadi kesalahpahaman saat mengartikan judul Skripsi ini, akan dijelaskan secara singkat kata kunci yang terdapat pada judul skripsi ini: **“Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dan Kartu Keluarga (KK)”** (Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan) yang sebagai berikut:

1. Tinjauan adalah suatu pendapat dari hasil meninjau atau yang didapat setelah penyelidikan, mempelajari, dan sebagai tinjauannya tepat, benar dengan dugaannya semula.¹
2. Hukum Islam adalah istilah atau bahasa hukum yang sering digunakan untuk menyatakan hukum-hukum yang tercakup dalam ranah atau wilayah kajian Islam yang secara umum dan sering juga dinyatakan dengan sebutan *Hukum Syara* atau *Syari'ah*.²
3. Praktik merupakan sikap yang tidak serta merta tercermin dalam suatu tingkah laku (tingkah laku publik) atau tingkah laku yang ditujukan untuk menerapkan teori.
4. Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan dilakukan secara teratur dan berkesinambungan, dan mencakup seluruh kehidupan organisasi masyarakat.³
5. Administrasi adalah usaha atau aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan atau mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah suatu kegiatan, termasuk mencatat korespondensi, mengetik, agenda, dll.
6. Kartu tanda penduduk (KTP) adalah tanda pengenal resmi penduduk yang merupakan tanda pengenal yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan dan berlaku diseluruh wilayah Kesatuan Republik Indonesia.
7. Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang digunakan untuk membuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga.
8. Kelurahan atau Kantor Kampung adalah bagian dari wilayah pemerintah Indonesia yang dipimpin oleh seorang kepala Kampung atau desa.
9. Negeri Besar adalah sebuah nama kampung sekaligus kecamatan yang terletak di sebuah Kabupaten Way Kanan Lampung Indonesia.⁴ berbatasan langsung dengan tulang bawang.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) (Studi di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan)”** adalah sebuah penelitian yang mengungkapkan dan menganalisis dengan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang ada di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, yang apakah sudah sesuai atukah belum.

¹Petter Salim, M.A., Yunny Salim, B. Sc. *Kamus Bahasa Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 1991), h. 722

²Bunyana Sholihin, *Metodologi Penelitian Syari'ah*, (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2020), Cet. II, h. 11.

³Riawan Tjandra, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), h. 189.

⁴Riadi Idham, *Wawancara Dengan Bendahara Kampung*, Negeri Besar, 8 mei 2020.

B. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan dilakukan secara teratur dan berkesinambungan serta mencakup seluruh kehidupan organisasi di masyarakat. service (layanan pelanggan), biasanya setiap aktivitas yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan, melalui mana keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹ Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan termasuk produk publik dan bentuk pelayanan publik. Karena itu pelayanan dan publik adalah dua kata yang berbeda artinya. Pasalnya, Pemerintahan Nasional (LAN) widodo mengemukakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pusat, daerah, dan pemerintah berupa komunitas dan komoditas di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Layanan tersebut tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan sosial, tetapi juga untuk mengimplementasikan Peraturan Perundang-undang.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 (Tentang Pelayanan Publik) berkeyakinan bahwa Negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga Negara dan Penduduk dalam lingkup Pelayanan Publik guna mewujudkan hak dan kebutuhan dasarnya. dalam rangka memberikan Pelayanan Publik, yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintah yang dinamis harus adanya ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan Administrasi sesuai dengan waktu Standar Oprasional yang telah ditetapkan. Harus diakui, pradikma pelayanan dan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus diperbarui untuk menyelesaikan dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat dan perubahan dalam pemerintah. Kedua aspek tersebut kurang memuaskan, meskipun masyarakat masih betah, begitu juga dengan pihak yang tidak berdaya dan terpinggirkan dalam kerangka pelayanan.²

Pelayanan yang ideal adalah suatu kebutuhan masyarakat saat ini karena merupakan salah satu fungsi dan kewajiban Aparatur Negara dalam melayani warga Negara. didalam pemerintah yang diberikan amanat untuk menjalankan berbagai kewenangannya secara adil dan sebijak mungkin agar masyarakat dapat menikmati segala pelayanan dan fasilitas yang semestinya didapatkan. Kualitas didalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi dasar untuk meningkatkan pelayanan maksimal yang diberikan kepada masyarakat, secara umum hal ini dapat menjadi nilai yang menimbulkan rasa saling percaya dalam hubungan pemerintah dan masyarakat. Dengan terpenuhinya seluruh penyelenggaraan pelayanan publik pada bab v khususnya Komponen Standar Pelayanan pada pasal 21.

Kelurahan atau Kantor Kampung merupakan tahap awal yang biasa dikunjungi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak terlepas dari kehidupan manusia.³ Salah satu dari pelayanan yang bisa diberikan oleh Aparatur Kantor Kampung untuk Masyarakat adalah membantu membuatkan (registrasi) surat pengantar guna pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga Kartu Keluarga (KK) untuk diserahkan ke Kantor Kecamatan yang selanjutnya menuju Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) setempat. Seperti yang telah kita

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 22

²Agung kurniawan, *transformasi pelayanan publik*, (Yogyakarta: pamarua, 2005) h. 1-2.

³L.P. Sinambela, *reformasi pelayanan publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 3

ketahui bersama bahwa salah satu tugas dan fungsi kantor kampung adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan kegiatan pemerintah kampung dan melakukan pemberdayaan masyarakat.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena dari pengalaman, pelayanan publik yang muncul selama ini diduga masih memiliki ciri-ciri sebagai berikut: mahal, semrawut, lambat, dan diskriminatif senyuman, dan melelahkan. Hal itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, secara fundamental, harus dipandu untuk mereformasi layanan publik dengan mengembalikan dan merelokasi esensi dari “pelayanan” dan yang “dilayani”. dan terkadang Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrasi harus benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. pelayanan pemerintah biasanya tercermin dari kinerja birokrasi pemerintah. Jika masih ada ekonomi biaya tinggi dan berbagai bentuk inefisiensi di departemen pemerintah (*red tafe*), ini setidaknya disebabkan oleh buruknya kinerja birokrasi yang memuaskan masyarakat.

Kelurahan atau Kantor Kampung dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah, yang berinteraksi langsung dengan masyarakat luas. Sesuai dengan tujuan didirikannya Kelurahan atau Kantor Kampung yakni untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menjalankan fungsi pemerintahan dan memberdayakan masyarakat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Namun, didalam kenyataannya fungsi pemerintah yang seharusnya berjalan dengan baik karena kelurahan atau kantor kampung merupakan wilayah kerja Administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah daerah dan tidak mempunyai hak untuk mengatur dan mengelola wilayahnya sendiri, akan tetapi yang terjadi di Kelurahan atau Kantor Kampung Negeri Besar mengenai fungsi dan tugas pokoknya kurang berjalan dengan baik.

Hasil Observasi lapangan dan juga wawancara dengan masyarakat sekaligus dengan aparatur yang ada di Kelurahan atau Kantor Kampung Negeri Besar, Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Penulis menduga kurang baiknya di dalam Praktik Pelayanan Administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Kurang baik didalam Praktik Pelayanan Adminstrasinya adalah didalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan juga pembuatan kartu keluarga (KK) harus menunggu waktu yang lama atau tidak adanya kepastian dari waktu, harga yang mahal, berbelit-belit, lambat dan juga masyarakat seringkali mendapatkan Diskriminasi senyum, kurang disiplinnya aparatur kampung dalam menjanjikan tugas dan fungsinya, waktu yang juga leratif singkat. Masuk waktu kerja dari hari senin sampai jum'at pukul 08-13.00, tidak hanya itu sulitnya menemukan aparatur kampung dikarenakan pulang dari kantor sebelum jam pulang kantor. Inilah sebabnya masyarakat di Kelurahan atau Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan banyak mengeluh keterlambatan tersebut dan menilai praktik kinerja pegawai pada Kelurahan atau Kantor Kampung tersebut belum terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, penulis perlu melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai “Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan

C. Fokus Penelitian dan Sub-Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penetapan area spesifik yang akan hendak diteliti, sesuai dengan judul yang ada bahwa penelitian ini penelitian lapangan. Area spesifik yang dimaksudkan disini adalah di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Yang memfokuskan kepada Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). yang akan di tinjau dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan juga Hukum Islam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dan yang akan dikaji didalam penelitin ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar?

E. Tujuan Penelitian

Ada banyak alasan yang mendorong dan memotivasi penulis untuk memilih judul Skripsi ini sebagai bahan untuk diteliti diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Praktek Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan yang di Tinjau dari Hukum Islam.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai Praktik Pelayanan Administrasi di Kator Kampung Negeri Besar dalam mengacu pada Hukum Islam Maupun Undang-Undang.

2. Secara praktis

- a. Bagi Kantor Kampung Negeri Besar

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi aparaturnya kampung Negeri Besar untuk meningkatkan praktik pelayanan bagi masyarakat, khususnya pelayanan Administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang ada saat ini.

b. Bagi peneliti

Guna memenuhi salah satu syarat dari tugas akhir mahasiswa yaitu memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H), pada fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. dan juga sebagai penambahan wawasan baru di dalam lingkungan masyarakat.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Penelitian ini dapat menambah daftar koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, khususnya mahasiswa fakultas Syariah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dari banyaknya literatur yang menjadi sumber referensi penulisan Skripsi ini, terdapat Jurnal dan Skripsi yang topiknya hampir menyamai, namun memiliki persamaan dan juga perbedaan dari sisi pembahasannya. Dari sudut pandang inilah kita dapat melihatnya persamaan dan juga perbedaannya dengan memahami penjelasan dibawah ini:

Joni Suwarno 2012, Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusanhulu Kabupaten Tanah bumbu). dari hasil penelitian jurnal ini merujuk bahwa bentuk pelayanan Administrasi yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.

Apalagi dalam penyediaan dokumen surat lamaran atau pencetakan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK), masih belum optimal dari segi ketepatan waktu, prosedur pembiayaan dan tingkat kesalahan dokumen yang dicetak. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di kantor Desa Teluk Kepayang masih belum terlalu memuaskan yang artinya masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hanya dengan cara inilah kepuasan masyarakat Kantor Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusanhulu Kabupaten Tanah bumbu dapat dicapai.⁴

Syahdan 2018, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Tugas utama pemerintah bagi masyarakat adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. dilihat dari hasil penelitian jurnal ini ketika masyarakat ingin menghasilkan produk dari pengelolaan kependudukan (seperti E-KTP dan kartu keluarga), kendala yang mereka hadapi adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu harus bertanya apa. Terbukti, karena minimnya sosialisasi cara penyampaian kepada masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengajukan Rekomendasi Kartu Keluarga (KK) dan Rekomendasi Kartu Tanda Penduduk (KTP).⁵

Ahamd Al-Furkon 2018, Kualitas Pelayanan Pegawai di dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis maka hasilnya adalah pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam hal pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bisa dikatakan maksimal. faktor yang menjadi penghambat pegawai dalam meningkatkan pelayanan dalam pembuatan E-KTP adalah jaringan yang buruk, verifikasi data yang lama di pusat, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan masih kurangnya tenaga kerja di kantor.

Strategi yang dilakukan oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan dalam bentuk E-KTP yaitu kerja sama yang baik antara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan optimal, membawa alat perekam E-KTP ke Kecamatan yang ada di kabupaten merangin agar memudahkan dan

⁴Joni Suwarno, "Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu" *Jurnal, Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, Vol. 4 No. 9 (maret 2012), h. 121-125.

⁵Syahdan, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dikantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol" *jurnal untad*, Vol. 6 No.6 (juni 2018), h.155-164.

mempercepat pelayanan. dan memberikan pelayanan yang ekstra kepada masyarakat dengan cara disiplin saat jam kerja berlangsung dan selalu menyiapkan alat perekam setiap saat.⁶

Banyaknya pemaparan dan juga penjelasan diatas sudah dapat disimpulkan perbedaan isi dan judul Skripsi ini, perbedaannya dari ketiga jurnal ataupun Skripsi diatas tidak di temukan pengkaitan baik dari Hukum Islam ataupun menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Artinya judul Skripsi ini benar-benar layak untuk diselesaikan sebagai syarat tugas akhir dari mahasiswa.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tatacara bagaimana suatu penelitian itu dapat dilaksanakan,⁷ Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan Skripsi ini maka didalam melakukan penelitian ini penulis memakai metode sebagai berikut.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Dari perspektif lokasi dan jenis penelitian, ini adalah studi lapangan, yaitu studi yang dilakukan langsung di lapangan atau di narasumber. Yang menjadi objek utama didalam penelitian ini adalah di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. didalam penelitian ini, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, kepada responden.⁸ Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai tingkat kritik yang tinggi dalam semua proses penelitian.⁹

b. Sifat penelitian

Dilihat dari segi sifatnya yaitu penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel, di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan, dan keadaan yang terjadi saat penelitian sedang berlangsung.

2. Jenis Data

Sumber data adalah tempat dimana data itu diperoleh, Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data primer

Data primer atau yang sering di dengar data mentah, adalah data yang diperoleh dari sumber pertama kalinya individu. seperti hasil dari Observasi, wawancara, dan catatan, atau hasil pengisian kuesioner yang dapat diselesaikan melalui penelitian.¹⁰ Data primer didalam penelitian ini diperoleh dari penelitian langsung dilapangan melalui wawancara dengan Aparatur Kampung dan Masyarakat yang ada di Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

b. Data sekunder

Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung dari data primer, data sekunder sering disebut juga sebagai data kedua. yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, makalah, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan judul skripsi ini.¹¹

⁶Ahmad Al-Furkon, "Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin". Skripsi Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi, 2018

⁷Susiadi AS, *metode penelitian*, (Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015), h. 19

⁸Anton Bakker, *metode-metode filsafat*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984). h.10

⁹M. Burhan Bungin, *Penelitian Kulitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011) Cet. Ke-5, h. 5

¹⁰Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998) h. 42.

¹¹Tatang M. Amirin, *Menyusun Rancangan Penelitian*, (Bandung: sinar baru, 1991), h.132

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah seluruh objek atau individu dengan karakteristik, atau nilai tertentu, jelas, dan lengkap, yang dapat berupa orang, perusahaan, lembaga, atau media. Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang ada di kampung Negeri Besar yang berjumlah 2.768 jiwa, yaitu 1.487 laki-laki dan 1.281 perempuan. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam suatu penelitian terhadap suatu populasi perlu mendapatkan pertimbangan berapa besar populasi tersebut, sehingga jika suatu populasi penelitian tidak memungkinkan untuk diteliti seluruhnya perlu diambil sebagian saja, yang bisa disebut sebagai sampel.

b. Sampel

Penulis dalam menentukan sampel, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan atas tujuan tertentu. Yakni untuk memilih responden yang benar-benar tepat, relevan, dan kompeten dengan masalah yang dipecahkan. Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap dapat memberikan informasi tentang Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Adapun sampel yang akan diambil yaitu 1 kepala Kampung, 1 sekretaris kampung, 3 kasie, 3 kaur, dan 4 kepala dusun dan masyarakat 12 orang. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 24 orang yang dianggap mampu mewakili yang lainnya.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah Pencatatan peristiwa atau informasi yang akan mendukung penelitian, atau cirri-ciri sebagian atau seluruh elemen populasi. metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi (pengamatan)

Observasi atau pengamatan adalah pemilihan, modifikasi, pencatatan dan pengodean dari serangkaian perilaku dan kondisi yang berkaitan dengan organisme berdasarkan tujuan empiris.¹² Observasi juga dapat didefinisikan sebagai pengamatan secara langsung yaitu melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. Dikarenakan teknik pengamatan ini memungkinkan melihat dan mengamati sendiri kejadian yang ada di lapangan kemudian mencatat kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian, yaitu berlangsung secara lisan dimana antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Teknik wawancara ini sendiri banyak dilakukan di Indonesia sebab merupakan salah satu bagian yang sangat penting ketika akan melakukan survey. Tanpa wawancara tidak akan mudah untuk mendapatkan data atau informasi-informasi yang kita butuhkan.

Adapun yang menjadi sasaran utama dalam melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, yang dianggap mempunyai untuk dimintai keterangan diantaranya adalah seluruh aparatur kantor kampung Negeri Besar dan juga beberapa masyarakat. dan menurut prosedur yang ada juga jenis wawancara ada tiga

¹²M.Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002) h.86.

diantaranya: wawancara bebas (wawancara yang tak terpimpin), wawancara terpimpin, dan yang terakhir adalah wawancara bebas terpimpin.

5. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data merupakan bagian yang terpenting didalam metode ilmiah, Apabila data telah terkumpul maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Adapun langkah-langkah didalam pengolahan data ini adalah sebagai berikut :

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Editing adalah dengan mengevaluasi apakah data yang telah dikumpulkan sudah cukup baik atau terkait dengan pengolahan atau pengolahan lebih lanjut.¹³ yaitu mengecek atau mengoreksi data yang terkumpul dapat melakukan pengecekan ulang. dan setelah pengumpulan data, periksa kembali kesesuaiannya dengan masalah yang akan diteliti.

b. Penandaan data (*coding*)

Encoding artinya mengelompokkan jawaban responden. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan memberikan simbol / kode berupa angka pada setiap jawaban.¹⁴ Gunanya memudahkan pembaca untuk memahami isi bacaan.

c. Rekonstruksi data

Rekonstruksi data artinya, disusun ulang secara teratur, berurutan, dan logis agar mudah difahami sesuai masalahnya. Kemudian menarik kesimpulan sebagai tahap akhir dari proses penelitian.

d. Sistematis data

Menempatkan data menurut kerangka sistematika bahan berdasarkan urutan masalah.¹⁵ maksudnya adalah menyusun kembali data yang didapatkan harus sesuai dengan runtutan atau susunan berdasarkan masalah yang ada, Yang nantinya dituangkan menggunakan kata-kata ilmiah.

6. Metode Analisis Data

Setelah mendapatkan data, data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan deskriptif kualitatif, yaitu proses pelacakan secara sistematis dan penyusunan catatan wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mereka

tentang materi tersebut sehingga teman-teman mereka dapat menjelaskannya kepada orang lain.¹⁶ Sedangkan metode Analisis data yang digunakan adalah deduktif yaitu cara berpikir dimana dari pernyataan yang bersifat umum ditarik satu kesimpulan yang bersifat khusus.¹⁷ berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis memaparkan informasi-informasi faktuan yang di peroleh dari para responden secara langsung.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan kemudahan pada pokok-pokok pembahasan, maka penulis menyusun Skripsi ini kedalam V bab. Yang dibuat dengan sistematika diharapkan untuk mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika penulis dalam skripsi ini saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Secara umum gambaran sistematikanya antara lain:

¹³Moh Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 75

¹⁴Chalid Narbuko, H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), Cet. Ke-13, h.154.

¹⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bhakti, 2004), h.45

¹⁶Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h.50

¹⁷Ice Syintia Dewi, *“Tinjaun Hukum Islam Tentang Peranan Tim Sukses Dalam Pemilu Legislatif Tahun 2019*, (Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2019), h.26

Pada BAB I. Terdapat pendahuluan meliputi latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka atau penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Pada BAB II. Akan membahas teori tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). yang di tinjau dengan Hukum Islam dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pada BAB III. Terdapat Deskripsi objek penelitian, yang berisikan tentang gambaran pada Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). di Kantor Kampung Negeri Besar, Kecamatan Negeri Besar, Kabupaten Way Kanan.

Pada BAB IV. Terdapat Analisis data penelitian dan temuan pada penelitian yang ada dilapangan.

Pada BAB V. Berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan isi Skripsi dengan cara disimpulkan/rangkum secara ringkas, dan peneliti juga memberikan saran-saran untuk peneliti.



BAB II

TINJAUAN TEORI TENTANG PELAYANAN PUBLIK MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009.

A. Pengertian pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan memiliki arti yang sangat penting karena pada dasarnya manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari orang lain didalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang telah dikemukakan oleh Sinambela, “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan semua manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi, Ketika seorang bayi lahir dia akan menangis kerana menghadapi sesuatu yang berbeda ketika ia berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya.

Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan meras nyaman dan berhenti untuk menangis, malah sebaliknya ia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan.¹ Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidup manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.² Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.”³ dan didalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.⁴ Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia⁵ menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut menyatakan karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:⁶

- 1) Pelayanan yang sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, kerana pada umumnya terjadi dalam waktu tepat bersamaan.

¹Budimar, rusli, *pelayanan publik di era reformasi*, www.pikiran.rakyat.com. Edisi 7 juni 2004.

²Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010). h. 22.

³Kamus besar bahasa Indonesia, (KBBI), h.5.

⁴ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 5

⁵Manduh M. Hanafi, MBA, *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Revisi (Yogyakarta: UPP. UMP. YKPN, 2003),

⁶Manawir S. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Ke-4 (Jogyakarta: BPFE, 2002), h. 68

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan yang baik. Pengertian lebih luas disampaikan¹ bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelangganlah yang menjadi hal dan tujuan utama dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.² Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah yang semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktifitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan.³

Definisi pelayanan menurut beberapa para ahli diantaranya menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴ Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan sendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁵

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005) “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.” Sedangkan definisi pelayanan lebih rinci diberikan oleh Grondroos “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”⁶

Selain itu, Moenir dalam buku manajemen pelayanan umum di Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁷ Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan dan juga keinginan mereka. Saat seseorang membantu atau menolong orang lain haruslah menolong dengan sepenuh hati agar apa yang dikerjakan menjadi amal dan perbuatan yang di Ridhoi oleh Allah SWT. Patricia Patton, lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan

¹Sutopo, Saryanto, dan Adi, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republic Indonesia, 2003).

²H.A Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 17.

³J.B. Kristiandi, *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*, (Jakarta: Gramedia, 1996), h. 4.

⁴ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), h. 8.

⁵Melayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 415.

⁶ Rominto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2

⁷ Moenir, A.,S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (PT. Bumi Aksara: 2006), h. 27.

sepenuh hati terdapat tiga pradikma pengikat yang seyogiannya dipahami oleh aparaturnya pelayanan. Pradigma tersebut adalah sebagai berikut:⁸

1) Bagaimana memandang diri sendiri.

Harga diri tidak diukur dengan apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seseorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Itu karena ia memiliki rasa percaya diri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain. Jika kita tidak menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki bukannya berpikir siapa kita sebenarnya maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

2) Bagaimana memandang orang lain

Pekerjaan membungkus makanan menghargai orang lain para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya ia tidak hanya ramah dan profesional namun, jika mampu menjalin hubungan emosional dengan sikap konsumen. Ia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasehat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

3) Bagaimana memandang pekerjaan

Ketika seseorang di posisikan sebagai pekerja membungkus makanan, disitulah ia harus memahami posisi jatidirinya. Dan menghargai apa yang sudah menjadi tempat keahliannya. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Disitulah ia menambahkan sentuhan dan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberikan perhatian kepada konsumen dan cara khusus dalam bergaul dengan mereka seorang individu.

B. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Berbicara tentang bentuk-bentuk pelayanan tentu ada beberapa pembagian tersendiri, pelayanan dapat dikategorikan ke dalam tiga bentuk di antaranya adalah layanan dengan tulisan, layanan dengan lisan dan yang terakhir adalah layanan dengan perbuatan. Dari ketiga bentuk layanan tersebut dapat diuraikan satu persatu diantaranya:

1. Layanan Dengan Tulisan

Pelayanan tertulis merupakan bentuk pelayanan terpenting dalam menjalankan tugas. Tidak hanya secara kuantitas, tetapi juga perannya. Pada dasarnya layanan menulis sangat efektif karena faktor biaya, terutama layanan jarak jauh. Agar layanan tertulis dapat memenuhi persyaratan target layanan, salah satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan dalam proses penanganan dan penyelesaian masalah.

2. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan adalah bentuk layanan yang paling utama, karena berbicara tentang layanan dengan lisan tentu harus memperhatikan setiap kata-kata yang akan di keluarkan. Layanan lisan yang diberikan oleh pejabat di bidang humas, layanan informasi, dan bidang lainnya, yang tugasnya memberikan penjelasan atau informasi kepada mereka yang membutuhkan dengan kata-kata yang sopan dan santun.

3. Layanan Dengan Perbuatan

⁸Patricia Patton, *EQ: Pelayanan Sepenuh Hati*, Terjemah Hermes, (Jakarta: Pustaka Delapatra, 1998), h. 1

layanan kontrak dilakukan oleh sebagian besar kelas menengah dan bawah. Oleh karena itu pengetahuan dan keterampilan profesional seorang petugas sangat menentukan hasil dari perilaku atau pekerjaannya.

C. Pelayanan Publik Dalam Islam

Islam sendiri merupakan agama langit yang diturunkan oleh Allah SWT melalui Nabi Muhammad Saw sebagai Rasul-nya. Menurut pandangan Islam jika tugas sesuai dengan perintah Allah swt adalah suatu ibadah yang dihitung sebagai pahala untuknya. Melakukan perbuatan yang bukan perintah dari Allah swt, bukanlah ibadah dan akan mendapatkan dosa. Sama halnya di dalam konsep Islam mengajarkan bahwa, dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak di dalam al-Quran dalam surah al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah (2):267)*

1. Pelayanan Dalam Islam

Islam biasanya didefinisikan sebagai berikut: *al-Islam wah-yun ilahiyun unzila ila nabiyyi Muhammadin Sallallahu 'alaihi wasallam lisa'adati al-dunya wa al-akhirah* (Islam adalah agama atau wahyu yang diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pedoman untuk kebahagiaan hidup manusia di dunia dan akhirat). Jadi, istilah Islam sendiri adalah wahyu yang diturunkan kepada Nabi Muhammad Saw. Kita percaya bahwa wahyu itu terdiri atas dua macam: wahyu yang berbentuk Al-Quran dan, wahyu yang berbentuk hadits, sunnah Nabi Muhammad saw.⁹ Islam adalah kata bahasa Arab yang terambil dari kata *salima* yang berarti selamat, damai, tunduk, pasrah dan berserah diri.¹⁰ Objek penyerahan diri ini adalah pencipta seluruh alam semesta, yakni Allah SWT. Dengan demikian, Islam berarti penyerahan diri kepada Allah SWT. sebagaimana tercantum dalam potongan arti ayat Al-Quran surat Ali Imran “Sesungguhnya agama (yang diridhai) disisi Allah swt adalah agama Islam.” Tegasnya, agama disisi Allah ialah penyerahan diri yang sesungguhnya kepada Allah SWT. Jadi walaupun seseorang mengaku beragama Islam, kalau dia tidak menyerah yang sesungguhnya kepada Allah, belum lah dia Islam, sebab dia belum menyerah atau tunduk.

Menurut Ensiklopedia Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di kantor kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan didalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen merasa kepuasan secara maksimum.¹¹

⁹M. Atho Mudzhar, *Pendekatan Studi Islam Dalam Teori Dan Praktik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) Cet. VII, h. 19.

¹⁰Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Edisi Ke-5 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h. 1

¹¹Muhammad, *Pengantar Akutansi Syaria'ah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), Cet. Ke-1, h. 96.

2. Konsep-Konsep Pelayanan Dalam Islam

Dalam ajaran agama Islam sendiri mempunyai beberapa konsep atau prinsip dalam memberikan pelayanan, adapun konsep pelayanan dalam Islam yang bisa dituangkan diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Tolong-Menolong (*ta'awun*)

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk sesama umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan itu merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang ingin melakukannya. Ajaran Islam memang sudah menetapkan agar orang beriman saling tolong menolong atau bantu membantu dalam berbuat kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu didalam berbuat dosa dan pelanggaran.¹² Sebagaimana firman Allah Swt dalam Surat Al-Maidah dibawah ini:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Q.S. Al-Maidah (5):2)

Dan juga ada sebuah hadits yang menjelaskan tentang kita harus bersikap tolong menolong di dalam kebaikan. Penjelasan hadits tersebut diantanya, yang Artinya: “orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya.”(Hr. Muslim). Maksud dari hadits diatas adalah di ibaratkan orang berilmu yang membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, orang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau dengan tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.¹³

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At- Taysir*)

Menyadari sepenuhnya bahwa tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.¹⁴

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariat Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang tepat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Sebagaimana bunyi sebuah hadits dari anas bin malik Radiyaallahu'anhu, ia berkata: Rasulullah shalallahu'alahi wasallam bersabda yang artinya: “permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari.” (*Muttafaq'alah*).¹⁵

c. Prinsip Persamaan (*musawah*)

Persamaan didalam Islam disebut *alwusawa* adalah sikap yang memandang seimbang, sejajar, sama rata antar sesama manusia. Dalam demokrasi Islam, *almusawa* berhimpitan dengan nilai *assyura* (musyawarah) dan Al-adalah (keadilan). Dalam konteks kehidupan sehari-hari dalam bermasyarakat, persamaan merupakan prinsip untuk bersikap tidak

¹²Sayyid Qutub, *Tafsir Fi Zilalil Qura'an*, Jilid 2 (Jakarta: Darusy-Syueuq, Bairut, 1992 M, 1412 H), h. 255

¹³Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010), h.639.

¹⁴Husnul Khatimah, *Penerapan Syariat Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 89.

¹⁵ Imam Ahmad, Shaheh, *Sanat Shahih Juz 1*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), h. 12

Diskriminatif terhadap sesama manusia apapun latar belakangnya. Semua manusia dimata Allah adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni dari adam yang diciptakan dari tanah. Oleh karena itu tidak ada yang harus disombongkan dan juga dibanggakan dari individu satu dengan yang lainnya.

Manusia yang ada di dunia ini hanya ada dua golongan yang pertama yaitu orang yang baik bertakwa dan mulia disisi Allah. Golongan yang kedua yaitu orang yang durhaka (*fajir*), ini adalah orang yang celaka dan hina disisi Allah. Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadits yang Artinya: “sesungguhnya Rasulullah SAW berkhotbah pada hari kemenangan mereka mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mangagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi menjadi dua golongan: golongan yang bagus, bertakwa dan mulia disisi allah, dan golongan yang *fajir* celaka dan hina disisi allah. Dan manusia adalah anak turun adam yang diciptakan dari tanah.”¹⁶

Oleh karena itu tidak layak dan juga tidak pantas seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “wahai, manusia kami ciptkan kamu dari laki-laki dan juga perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal.” (Q.S Al-Hujurat (49): 13).

Dari terjemahan ayat diatas sudah sangat jelaslah bahwa kita dianjurkan oleh Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.¹⁷

d. Prinsip Saling Mencintai (*muhabbah*)

Islam adalah agama yang mengajarkan untuk mencintai dan menyayangi saudara. Rasulullah mengajarkan agar mencintai saudara seperti halnya mencintai diri sendiri. Rasa saling cinta atau mencintai ialah rasa kasih sayang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk rela berkorban, tanpa mengharapkan imbalan apapun. Contoh sederhana yang bisa diambil dalam kehidupan sehari-hari. Seorang karyawan yang memberikan pelayanan kepada orang lain (pelanggan) dengan memperlakukan orang tersebut dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana yang telah dijelaskan didalam Al-Quran yang berbunyi:

الْأَخْلَاءُ يَوْمَئِذٍ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ إِلَّا الْمُتَّقِينَ

Artinya: “orang-orang yang (semasa didunia) saling mencintai pada hari itu sabagiannya menjadi musuh bagi sebagian yang lain kecuali orang-orang yang bertakwa. (QS. Az-zukhruf (43): 67)

Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh al-bukhari dan muslim dijelaskan bahwa Rasulullah SAW berkata: “tidak beriman salah seorang dari kamu sampai mencintai saudaranya seperti ia mencintai dirinya sendiri.” (HR: bukhari dan musim). Inti dari hadits ini adalah “perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri.”¹⁸

¹⁶ Sunan Termidzi, *Kitabul Tafsir*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004), h. 334.

¹⁷ Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987), h. 124.

¹⁸ Muhammad Utsman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Quran*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), h. 126.

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Lain*)

Prinsip ini sebagaimana diterangkan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa nabi bersabda yang artinya: “barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan.”

Untuk melakukan sifat lemah lembut juga sudah dijelaskan didalam Al-Quran, dalam surat Ali Imron ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan dari rahmad Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tuntunlah mereka manjauh diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya.” (Q.S. Ali Imron (3):159)

Dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata yang kasar.¹⁹ Al-hasan mengatakan, “berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang dimana beliau yang diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini. Artinya kita selaku umatnya harus selalu mengikuti apa yang menjadi perintah dan juga larangan dari baginda kita Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam. Terlebih lagi ajaran beliau yang menyeru untuk berperilaku yang baik dan lemah lembut, yang sudah beliau ajarkan baik dengan perbuatan, perkataan dan tingkah laku.

Melihat dari penjelasan dalil di atas, untuk memberikan pemahaman yang mudah Ibnu Katsir, juga menyatakan bahwa maksud dari ayat tersebut adalah jika bahasamu buruk dan kasar hati kepada mereka, niscaya mereka menjauhkan diri dan meninggalkanmu.²⁰

f. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Banyak didalam Al-Quran maupun didalam Hadits yang menjelaskan tentang kekeluargaan, ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Quran adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang bukan jalinannya bukan karena agama. Ini telah tercermin jelas didalam firman Allah, surat Al-Hujurat ayat 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: “orang-orang yang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaiki hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapatkan rahmat.” (Q.S. Al-Hujurat (49):10)

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsure seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga di dalam al-quran dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama Islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan

¹⁹ Ibnu Katsir, *Muasasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 233.

²⁰ Ismail Ibnu Katsir, *Tafsir Al-Quran Al-Azim*, Jilid 1, (Beirut; Dar Al-Kutubal-Ilmiyyah, 1999), h. 400.

karena agama.²¹ Disebuah hadits juga di sebutkan yang artinya: “seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan tidak boleh membiarkannya di ganggu orang lain (bahkan iya wajib menolong dan membela).”²²

3. Etika Pelayanan Dalam Islam

Islam sendiri adalah agama yang damai, banyak ajaran-ajaran yang menuntun umatnya menuju kehidupan yang bahagia dunia dan akhirat. Dalam hal kecilpun Islam mengajarkan sesuatu yang menunjukkan kerukunan dalam bersama. dalam Agama Islam sendiri contoh kecil yang bisa diberikan adalah dalam memberikan pelayanan yang dimana harus mempunyai etika yang telah di ajarkan oleh baginda Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam. adapun budaya kerja dalam Islam yang mengacu kepada sifat-sifat Nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dalam arti (melayani pembeli) dilandasi oleh:²³

a. Fathonah

Berarti cerdas atau pandai, mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Fathonah ini adalah sikap yang didasarkan pada Nabi Muhammad Saw dalam perantaraan beliau berbisnis. Sifat Fathonah sendiri banyak sekali artinya ada berpendapat bahwa Fathonah itu bijaksana dan cerdas, Namun pada hakikatnya adalah sama. Nabi Muhammad Saw sendiri dalam mempraktekkan sifat ini melalui berbisnis yang secara tidak langsung mengajarkan dengan uamtnya.

b. Shiddiq

Artinya memiliki sifat kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan. Jujur juga dapat diartikan sebagai suatu sikap yang lurus hati, menyatakan sesuatu yang sebenar-benarnya tanpa ada kebohongan, artinya berkata dengan fakta dan realita yang sesungguhnya. banyak sekali dalil yang menjelaskan tentang harus berperilaku Shiddiq (jujur) yang mengarahkan untuk hidup damai.

c. Amanah (tanggung jawab)

Mengutip dari kisah baginda Nabi Muhammad Saw, sejak kecil Rasulullah Saw sudah memiliki sifat amanah, bahkan dia dijuluki oleh masyarakat dengan Al-amin yang artinya dapat dipercaya. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat Al-Araf di bawah ini:

أَبْلَغُكُمْ رَسُولَ رَبِّي وَأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ

Artinya: “aku menyampaikan amanat-amanat tuhanku kepadamu dan aku hanyalah pemberi nasehat yang terpercaya bagimu.” (Q.S. Al-Araf (7):68),

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban, artinya benar-benaar bisa dipercaya. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal. Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat yang amanah, yakni percaya dan bertanggung jawab. Rasulullah Saw memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

“tunaikanlah amanat terhadap orang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu.” (HR. Ahmad dan Abu Daud).

²¹Muhammad Quraish Shihab, Wawasan Al-Qur'an: *Tafsir Maudhu'l Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996), h.486.

²²Endang Soetari, *Ilmu Hadits Dan Kajian Diriwayah Dan Diriyah*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2000), h. 140.

²³ Didin Hafihuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), Cet. Ke-1, h. 71

d. Tabligh

Artinya menyampaikan, Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain yang melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmat, sabar, argumentative dan persuasive akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat. Lawan dari “tabligh” sendiri adalah “kimat” yang artinya menyembunyikan. Ini berarti Rosulullah Saw tidak pernah menyembunyikan pengetahuan dan kebenaran yang Allah berikan adapun orang lain sampaikan kepada beliau. Sebagaimana yang dijelaskan dalam sebuah ayat Al-Quran dibawah ini yang Artinya:

“wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak lakukan, (apa yang diperintahkan itu) berarti engkau tidak menyampaikan amanatnya. dan Allah memelihara engkau dari (gangguan) manusia. Sungguh, Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang kafir. (Q.S. Al-Mai’dah (5):67).

Sudah jelas dari penjelasan ayat diatas, bahwa Allah SWT mengutus Nabi Muhammad Saw agar untuk menyampaikan apa yang Allah SWT perintahkan atau yang Allah SWT turunkan kepada beliau. dan jika Rasul tidak menyampaikan itu kepada umatnya berarti Rasul tidak amanah. dan Allah SWT senantiasa melindungi atau memelihara Rasul dari gangguan orang lain. dan Allah SWT sendiri tidak akan member petunjuk kepada orang-orang kafir.

e. Istiqomah

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqomah dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran, keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. dijelaskan juga dalam sebuah firman Allah SWT dibawah ini adalah sebagai berikut artinya:

“sesungguhnya orang-orang yang berkata, “tuhan kami adalah Allah” kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka maka malaikat-malaikat akan turun kepada mereka (dengan berkata), “janganlah kamu merasa takut dan janganlah kamu bersedih hati; dan bergembiralah kamu (memperoleh) surga yang telah dijanjikan kepadamu.” Kamilah pelindung-pelindungmu dalam kehidupan dunia dan akhirat, di dalamnya (surga) kamu memperoleh apa yang kamu inginkan dan memperoleh apa yang kamu minta. (Q.S. fushhilat; (41):30-31).

Al-Maraghi, juga berpendapat atau memberikan pernyataan tentang Istiqomah adalah kestabilan dalam melakukan ketaatan baik yang menyangkut I’tikad perkataan maupun perbuatan, maka turun kepada mereka malaikat dari sisi Allah SWT dengan membawa kabar gembira, berupa diperolehnya kemanfaatan atau dihilangkannya kesedihan.²⁴

Melihat dari penjelasan dalil di atas ataupun pendapat dari Al-Maraghi ketika seseorang bersungguh-sungguh dalam melakukan sesuatu hal, Baik itu berupa ucapan perkataan juga perbuatan dan mereka meneguhkan pendirian mereka maka malaikat akan turun untuk mereka. Dan sebagai hasil dari keistiqomah mereka Allah sudah menjanjikan surga untuk mereka.

4. Karakteristik Pelayanan Dalam Islam

a. Jujur

Jujur atau kejujuran berarti apa yang dikatakan seseorang sesuai dengan hati nuraninya. Jujur berarti seseorang bersih hatinya dari perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh agama dan hukum. Jujur berarti juga menepati janji atau menepati kesanggupan, baik

²⁴ Ahmad Mustafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi*, (Bairut: Dar Al-Fikr, 1970), Juz 24, 128-129.

yang telah terlahir dalam kata-kata maupun yang masih didalam hati (niat). Jadi orang yang tidak menepati niatnya berarti mendustai dirinya sendiri. Apabila niat tadi sudah terlahir dalam kata-kata, padahal tidak ditepati maka kebohongannya disaksikan orang lain. Pada hakikatnya jujur atau kejujuran ditandai oleh kesadaran moral yang tinggi, kesadaran pengakuan akan adanya hak dan kewajiban serta adanya rasa takut terhadap dosa kepada tuhan.²⁵

Kejujuran juga merupakan perilaku yang sangat mulia, oleh karena itulah semua Agama pasti mengajarkan umatnya untuk selalu berperilaku jujur di setiap perkataan ataupun perbuatan. Dalam Agama Islam sendiri Allah ta'ala telah memerintahkan umatnya agar selalu bersikap jujur. Selain itu juga Rosulullah SAW juga menekankan bahwa kejujuran dapat membawa kebaikan dan memberikan ketenangan jiwa. ada beberapa dalil dalam Al-Quran dan Hadits tentang kejujuran diantaranya adalah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّٰدِقِينَ

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar (jujur).” (Q.S. At-Taubah (9):119)

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ
وَالْعَهْدُ أَوْفَىٰ ذِكْرُكُمْ وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ
وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ذِكْرُكُمْ وَلَكُمْ بِهَ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “apabila kamu berbicara, berbicaralah sejujurnya, sekalipun dia kerabat (mu) dan penuhilah janji Allah. Demikianlah dia memerintahkan kepadamu agar kamu ingat.” (Q.S. Al-An'am (6):152)

Dalam hadits juga dijelaskan yang artinya: “hendaklah kalian senantiasa berlaku jujur, karena sesungguhnya kejujuran akan mengantarkan kepada kebaikan dan sesungguhnya kebaikan akan mengantarkan pada surga. Jika seseorang senantiasa selalu berlaku jujur dan berusaha untuk jujur, maka dia akan dicatat di sisi Allah sebagai orang yang jujur. Berhati-hatilah kalian dari perbuatan dusta, karena sesungguhnya dusta akan mengantarkan kepada kejahatan akan mengantarkan pada neraka. Jika seseorang sukanya berdusta dan berupaya untuk berdusta, maka ia akan di catat di sisi Allah sebagai pendusta.” (HR. Muslim No. 2607)

b. Sabar

Sesungguhnya kata sabar berulang-ulang di jelaskan didalam Al-Quran dan hadits-hadits Rosulullah, dan senantiasa mengingatkan manusia antara satu dengan yang lain. Sabar ini memiliki makna yang demikian penting, sehingga sampai pada salah satu sifat yang empat, yang menjadi manusia dapat terhindar dari kerugian. Allah SWT berfirman di dalam Al-Quran yang berbunyi:

وَالْعَصْرِ (١) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (٢) إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّٰلِحَاتِ
وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ (٣)

Artinya: “Demi masa, sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan orang yang mengerjakan amal saleh dan

²⁵Ruhiman Notowidagdo, *Ilmu Budaya Dasar Berdasarkan Al-Quran dan Hadits*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), h. 135-136

nasehat menasehati supaya menaati kebenaran dan nasihat menasihati supaya menetapi kesabaran.” (Q.S. Al-Ashr (103): 1-3).

Allah SWT menegaskan bahwa, manusia akan senantiasa berada dalam kerugian kecuali mereka yang melakukan empat perkara: iman kepada Allah, melakukan amal saleh, saling menasehati untuk menaati kebenaran dan saling menasehati dengan kesabaran.²⁶ Sesungguhnya kata sabar sangatlah mudah untuk diucapkan namun sulit untuk menjalankannya. Apalagi kaitanya dengan sabar dalam memberikan pelayanan.

c. Ikhlas

Sesungguhnya ikhlas itu adalah salah satu rukun dari rukun-rukun diterimanya amal. Seperti yang sudah di ketahui bahwa, pekerjaan apapun tidak akan pernah diterima disisi Allah Swt kecuali dengan ikhlas dan niat yang benar sesuai dengan sunnah dan syariat. Dengan ikhlas, maka akan terealisasi kebenaran batin. Telah disebutkan dalam sabdanya: “sesungguhnya pekerjaan-pekerjaan itu sangat tergantung dengan niat.” Dan juga Allah SWT telah memberikan rambu-rambu kepada kita untuk senantiasa ikhlas dalam beramal. Berikut ini ada ayat Al-Quran yang membahas tentang ikhlas:

فَادْعُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ وَلَوْ كَرِهَ الْكَافِرُونَ

Artinya: “maka sembahlah Allah dengan tulus Ikhlas beragama pada-nya, meskipun orang-orang kafir tidak menyukainya.” (Q.S Ghafir: (40):14)

Dalam hadits Abu Hurairah Radiallahuanhum, ia berkata: Rosulullah Saw pernah bersabda, “sesungguhnya Allah tidak melihat (menilai) bentuk tubuhmu dan tidak pula menilai kebagusan wajahmu, tetapi Allah melihat (menilai) keikhlasan hatimu.” (HR. Muslim). Sudah jelas bahwa segala sesuatu yang dikerjakan dengan ikhlas sangatlah disukai oleh Allah SWT. dan jangan sesekali kita melakukan sesuatu tanpa di dasari sifat ikhlas Allah SWT sangat tidak menyukai hal tersebut.

d. Bertanggung Jawab

Tanggung jawab sebenarnya senapas dengan amanah, untuk menumbuh kembangkan para karyawan yang amanah ditumbuhkan pradikma, sikap mental dan cara berpola pikir didalam kalbu para karyawan itu, sikap tersebut sering juga disebut sebagai taqwa, takwa merupakan bentuk tanggung jawab yang dilaksanakan dengan penuh rasa cinta dengan menunjukkan amal prestatif di bawah semangat pengharapan Ridho Allah Swt, sehingga kita sadar bahwa dengan taqwa, berarti ada semacam keinginan dalam hati yang mendorong pembuktian atau menunaikan amanah sebagai rasa tanggung jawab yang mendalam atas kewajiban-kewajiban kita sebagai hamba allah.²⁷ Kaitannya dengan pelayanan disini adalah semua yang namanya aparat pemerintah baik itu pangkat nya tinggi sampai kepangkat yang paling rendah yang namanya mengembangkan amanat atau tanggung jawab itu harus benar-benar dikerjakan sesuai dengan ketentuan yang ada. Sebuah dalil yang membahas tentang bertanggung jawab atara lain artinya:

“Dan tuhanmu tidak akan membinasa negeri-negeri secara zalim, selama penduduknya orang-orang yang berbuat kebaikan. Dan jika tuhanmu menghendaki, tentu dia jadikan manusua umat yang satu, tetapi mereka senantiasa berselisih (pendapat). Kecuali orang-orang yang diberi rahmat oleh tuhanmu. Dan untuk itulah Allah menciptakan mereka kalimat

²⁶ Ali Muhammad Ash-Shalabi, *Fikih Kemenangan dan Kejayaan Meretas Jalan Kebangkitan Umat Islam*, (Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar, 2006), h. 302.

²⁷ Buchori Alma, *Dasar-Dasar Etika Bisnis*, (Bandung: Cv Alvabeta, 2003), Cet, Ke-3, h.32

(putusan) tuhanmu telah tetap: aku akan pasti memenuhi neraka jahannam dengan jin dan manusia (yang durhaka) semuanya.”²⁸

Dalam hadits juga ada yang membahas tentang sikap bertanggung jawab, hadits yang diriwayatkan oleh Bukhari pada kalimat seperti yang ada di bawah ini yang artinya: “setiap dari kalian adalah pemimpin, dan tiap-tiap pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban.”²⁹

e. Disiplin

Disiplin adalah suatu sikap yang selalu menepati janji, sehingga orang lain itu akan percaya. Sebenarnya asal mula kata disiplin itu dari bahasa latin *Discere* yang berarti belajar. Dari kata inilah muncul kata *Disciplina* yang berartikan pengajaran atau pelatihan. Sedangkan dalam bahasa inggrisnya sendiri adalah “*disciple*” yang berarti pengikut atau murid.

Disiplin itu sendiri adalah masalah kebiasaan, setiap tindakan yang berulang pada tempat dan waktu yang sama. Suatu kebiasaan positif yang dipupuk dan terus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Disiplin yang sejati tidak dibentuk dalam waktu yang singkat misalnya satu atau dua tahun saja, akan tetapi merupakan bentuk kebiasaan yang dibawa dari kecil hingga besar. Kemudian perilaku tersebut dipertahankan sampai kapan pun hingga memetik hasilnya.³⁰ Disiplin telah menjadi suatu ilmu yang di ajarkan dalam ajaran agama Islam disiplin sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, apalagi sikap tersebut sangat berpengaruh besar dalam menentukan kesuksesan kita dimasa mendatang.

Dalam hadits juga ada yang menjelaskan tentang kedisiplinan, dari Ibnu Umar Radhiallahu Anhuma, ia berkata “Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam memegang pundakku, lalu bersabda: jadilah engkau di dunia ini seakan-akan sebagai orang asing atau pengembara. Lalu Ibnu Umar Radhiallahu Anhuma berkata: “jika engkau di waktu sore, maka janganlah engkau menunggu pagi dan jika engkau di waktu pagi, maka janganlah menunggu sore, dan pergunakanlah waktu sehatmu sebelum kamu sakit dan waktu hidupmu sebelum kamu mati.” (HR. Bukhari, Kitab Ar-Riqaq).

Jadi didalam hadits diatas mengajarkan kepada kita bahwa dalam hidup ini kita harus menjadi manusia yang disiplin. Oleh karena itu, kita sering mendapatkan banyak ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang disiplin, yang salah satunya surah Al-Ashar, yang kemudian di perjelaskan lagi oleh hadits ini guna memberikan pemahaman yang mendalam.

f. Tidak Menipu

Menipu adalah suatu kebohongan yang dibuat oleh seseorang untuk meraih keuntungan untuk dirinya sendiri atau pribadi yang merugikan orang lain. Islam sendiri tidak mengajarkan hal ini, dan allah sangat benci orang yang memiliki sifat seperti ini. Malah sebaliknya Islam sendiri mengajarkan agar manusia tidak berlaku tidak menipu. Tidak menipu artinya perkataan atau perbuatan yang baik yang disampaikan sesuai dengan kenyataan dan fakta yang ada, yang sering kita lakukan dalam kehidupan sehari-harinya. Perbuatan menipu sendiri termasuk perbuatan dosa yang besar, yang dimana sangat dilarang oleh Allah SWT.

Ada sebuah hadits yang menyingkung tentang larangan untuk tidak menipu, yang dimana dalam sebuah kisah percakapan Nabi dengan salah seorang pedagang yang berjualan makanan yang basah terkena hujan akan tetapi tidak ditunjukkan ke pembeli melainkan menyimpannya (diam-diam). Lalu Rosullullah SAW bersabda yang artinya: “kenapa engkau

²⁸Dapartemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahnya, Surah Hud Ayat 117-119 (Jakarta: Cordoba, 2016), h. 134-135.

²⁹Ahmad Sunarta dan Syamsuddin Noor, *Himpunan Hadits Shahih Bukhari*, (Jakarta: An-Nur, 2009), h. 103.

³⁰Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta: Gema Insane Press, 2002), Cet, Ke-2, h.56

tidak meletakkannya di atas agar bisa dilihat oleh pembeli? Barang siapa yang menipu, ia bukan termasuk golonganku.” (Hadits Riwayat Muslim dan Turmudzi).

g. Menepati Janji

Islam adalah agama yang damai, Dalam Islam sendiri memiliki dua perilaku yang di contohkan atau yang diajarkan oleh Nabi Muhammad Saw kita yaitu perilaku jujur dan perilaku menepati janji, jadi dua perilaku ini saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Akan tetapi konteks pembahasannya di sini adalah menepati janji, janji adalah sebuah ucapan seseorang kepada orang lain yang menyatakan kesediaan atau kesanggupan dalam berbuat sesuatu. Dalam ajaran Islam sendiri ketika orang sudah berjanji ia harus menepatinya, ketika seseorang ingkar kepada janjinya akan terhitung hutang untuk dirinya sendiri sampai diakhirat.

Menepati janji sendiri adalah sebuah sikap kita memuliakan, menghormati, dan menghargai sesama manusia. Ketikan seseorang selalu menepati janji akan mudah untuknya menjalin hubungan silaturahmi kepada orang lain. Dalam kehidupan ini, manusia selaku terikat oleh pergaulan antara orang satu dengan yang lainnya. Dengan kata lain manusia selalu membutuhkan orang lain. Pergaulan harus dilandasi dengan akhlak yang mulia. Semakin mulia akhlak seseorang, maka semakin besar pula kehormatan dan kewibawaannya didalam lingkungan masyarakat setempat. Disinggung juga dalam sebuah hadits Nabi yang diriwayatkan dari Abu Hurairah R.a berkata, Rasulullah Saw bersabda yang artinya: “sesungguhnya yang terbaik diantara kamu adalah sikap yang paling baik menunaikan janji.”

Setiap seorang mukmin diwajibkan menunaikan janji dengan sebaik-baiknya. Allah SWT telah mengancam orang-orang yang melanggar janji dengan azab yang pedih. Yang lebih jelasnya, dijelaskan didalam firman Allah SWT dalam Al-Quran yang Artinya: “sesungguhnya orang-orang yang menukar janji (nya dengan) Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga yang sedikit, mereka tidak mendapatkan bahagian (pahala) di akhirat, dan Allah tidak akan berkata-kata dengan mereka dan tidak akan melihat kepada mereka pada hari kiamat dan tidak (pula) akan mensucikan mereka. Bagi mereka azab yang pedih.” (Q.S Ali-Imran (3):77).

Sementara itu kebiasaan ingkar janji sendiri termasuk salah satu dari tanda-tanda kemunafikan. Sebagaimana hadits lain yang menjelaskan tentang sifat orang yang munafik, Rosullullah SAW bersabda yang artinya: “tanda-tanda orang yang munafik itu ada tiga, apabila berkata ia berdusta, apabila ia berjanji tidak ditepati atau ingkar, dan apabila ia dipercaya berkhianat.” (HR. Bukhari dan Muslim).

h. Melayani Dengan Rendah Hati

Kerendahan hati sejatinya bukanlah sikap merendahkan diri sendiri, melainkan tidak selalu memusatkan perhatian pada diri sendiri. Akan tetapi kita selalu memusatkan perhatian kita kepada masyarakat dalam melayani keluhan kesah masyarakat alami, dari masalah yang ada kita bisa membantu masyarakat yang sedang mendapatkan masalah dengan cara membantunya. Kita harus ikhlas dalam menjalankan tugas yang sedang kita jalani dalam mengemban amanah untuk menyelesaikan masalah masyarakat kita harus konsisten dan sabar dalam menjalankannya. Semua manusia sama statusnya di hadapan Allah, hanyalah ketakwaan yang membedakan antara satu dengan yang lian. Sebagaimana dijelaskan dalam sebuah dalil Allah SWT dalam Al-Quran yang Artinya: “Dan bersikap rendah hatilah kamu terhadap orang-orang beriman yang mengikutimu.” (Q.S. As-Syuara (26):215).

Sikap melayani dengan rendah hati atau tawadu sendiri juga di jelaskan oleh sebuah Hadits Nabi Saw, bersabda: “siapa yang tawadhu karena Allah, maka Allah akan

mengangkat (derajadnya) baik didunia maupun di akhirat. Dan siapa yang sombong maka Allah akan merendahkannya.” Hadits ini diriwayatkan oleh Imam Ibnu Mandah dan Imam Abu Nu’aim dari sahabat Aus bin Khauli R.a.

i. Tidak Melupakan Akhirat

Karakteristik yang satu ini, adalah tidak melupakan akhirat hal ini yang harus diperhatikan Sebagaimana yang telah di jelaskan didalam salah satu hadits yang berbunyi “Sholat itu adalah tiang agama (Islam), maka barang siapa yang mendirikan agama, sesungguhnya iya telah mendirikan agama, dan sebaliknya barang siapa yang meninggalkannya (Sholat), maka sesungguhnya ia telah merubuhkan agama.” Pada dasarnya, Sholat adalah satu hal yang utama (wajib) harus dilakukan oleh seorang muslim.

5. Pendekatan Pelayanan Publik Dalam Islam

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di dalam pelayanan publik Islam sendiri ada dua hal yang harus diketahui atau diperhatikan yang dijadikan sebagai alat pendekatan yang ada kaitannya dengan etika diantaranya pendekatan “*teleologi*” dan pendekatan “*deontologi*”. Pendekatan *teleologi* yaitu sesuatu yang bertolakan dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau sesuatu yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik yang berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan dihasilkan atau diperoleh, yang dimana baik dan buruk dilihat dari konsekuensi tindakan atau putusan yang telah di ambil dengan atau dengan cara komprehensif. Menurut tinjauan hukum Islam dalam hal ini sebagaimana didalam firman Allah SWT dalam surat fushilat yang sebagai berikut:

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا وَمَا رَبُّكَ بِظَلَمٍ لِّلْعَبِيدِ

Artinya: “barang siapa yang mengerjakan amal shalih maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan maka yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hambanya”. (Q.S. fushillat (41): 46).

Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini di ukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti kualitas pelayanan, kesempatan mengikuti pendidikan, pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini sebenarnya bermuara pada cara mengembangkan kebaikan untuk diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.

Sedangkan pendekatan Deontologis atau Deontologi adalah pandangan etika normative, didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada pada dirinya yang sama sekali tidak ada kaitannya dengan akibat atau konsekuensi dan berlandaskan pada nilai-nilai dan moral yang mengikat. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan selalu mengedepankan aspek moral sehingga pada kebijakan tersebut mampu menjadi karakter yang membawa dampak positif bagi masyarakat. Apabila hal ini tekah melembaga didalam diri pejabat, maka kemungkinan besar mereka tidak akan pernah melakukan sesuatu yang dimana sifatnya merugikan negara seperti yang sudah tidak asing lagi kata “korupsi, kolusi, dan nepotisme”. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah saat ini seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Pada dasarnya rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai penerima pelayanan yang semestinya, konteksnya rakyat saat ini masih melayani bukan untuk dilayani birokrat yang seperti ini masih disalah gunakan. Padahal rakyat telah membayar birokrat itu dengan baik melalui pajak dan lain sebagainya.

D. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang Publik, jasa Publik, dan Pelayanan Administratif. pemerintah sebagai penyedia layanan Publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk member layanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

1. Konsep Pelayanan Publik

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara kata Publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.³¹ Pada kata yang tepat digunakan adalah *praja*. Yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.³² Inu dan kawan-kawan mendefinisika Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu Pelayanan Publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dalam menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pada dasarnya, pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Dengan demikian, Palayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara sendiri didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan yang dimaksudkan disini bukanlah kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di hadapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.³³

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami berbagai pihak sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.³⁴ Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari.³⁵ Pelayanan publik berhubungan

³¹ J.S. Badudu, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 2001), h. 781-782.

³² Pembahasan pengtitan publik yang rinci dapat dibaca dalam inu kencana syafiie, dramahuluddin tandjung, supandan modeong, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), h. 17.

³³ Lijan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h. 5-6.

³⁴ Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kalaboratif*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Perss, 2015), h. 14

³⁵ George Frederickson, *Administrasi Negara Baru*, (Jakarta: LP3ES, 1987), h. 41.

dengan pelayanan yang masuk ke kategori sektor publik, bukan bukan kesektor privat. Yang dimaksud dengan pelayanan publik disini adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik, yaitu jumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan Norma yang mereka miliki.³⁶ Jadi, pengertian Pelayanan Publik yang sebenarnya adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.³⁷

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memiliki Standar Pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun standar pelayanan meliputi:³⁸

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
- g. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan
- h. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan-keraguan, dan.
- j. Evaluasi kinerja pelaksana.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Didalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk pelayanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat dikasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu:

- a. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, Sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini diantaranya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat

³⁶ Hanif Nurcholis, *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, (Jakarta: Erlanga 2011), h. 103

³⁷ Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal (1) Poin (1), h. 4

³⁸ Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan ((IMB) Paspor, Sertipikat Kepemilikan/ Penguasa Tanah dan sebagainya.³⁹

- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, dan
- d. Pelayanan Regulatorik yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.⁴⁰

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, harus memperhatikan asas-asas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun asas-asas tersebut adalah:⁴¹

- a. Kepentingan umum, adalah asas yang berdasarkan pada wewenang Negara untuk melindungi dan mengatur kepentingan dalam kehidupan bermasyarakat. Tujuannya tidak lain adalah untuk mewujudkan suatu ketertiban, keamanan, dan kenyamanan seluruh masyarakat.
- b. Kepastian hukum, maksud dari asas kepastian hukum ini adalah asas yang ada didalam negara hukum, yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan didalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara.
- c. Keprofesionalan, pada bagian asas ini kita dituntut lebih mengutamakan keahlian yang berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Ketepatan waktu adalah suatu asas yang digunakan sebagai dasar acuan dan tolak ukur pendistribusian agar sesuai, terarah dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
- e. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, dalam kehidupan bernegara, hukum lah yang menjadi instrumen utama yang mengatur hubungan antar penyelenggara negara dan rakyat, artinya didalam memberikan pelayanan tidak boleh diskriminatif atau semena-mena, yang dimana kita dimata hukum sama tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, pada bagian asas ini pegawai dituntut memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau guna untuk kesejahteraan bersama.⁴²
- g. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang mendapatkan pelayanan dengan cara memberikan fasilitas yang terbaik, terutama tempat yang nyaman.
- h. Transparansi atau keterbukaan, yaitu bersifat terbuka, mudah, dan bisa diakses semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- i. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- k. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

³⁹Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Edisi 5, (Bandung: Nuansa Cendikia, 2017), h. 19.

⁴⁰Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Nur Afandi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Edisi 2, (Bandung: Alfabeta Cv, 2018), h. 42-43.

⁴¹Pemerintah Propinsi Jawa Barat, *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Buku Ke II Seri Penyelenggaraan Dan Pembentukan PPTSP Propinsi Jawa Barat*, Bandung, h. 23

⁴² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dan Badan Layanan Umum Tahun 2010, (Jakarta: Cv. Tamita Utama, 2010), h. 8.

- l. Kesamaan hak, yaitu tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik,⁴³ di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, memuat tentang:
 - 1) Persyaratan teknis dan Administratif pelayanan publik
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, di mana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, di mana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, di mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta didengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

6. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Didalam memberikan pelayanan publik, terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan, empat unsur tersebut antara lain:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang ataupun jasa.
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan tujuan utama pegawai adalah memuaskan pelanggan. Hal ini sangatlah penting untuk dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat itu sangat berkaitan dengan standar kualitas pelayanan baik berupa barang maupun jasa.⁴⁴

⁴³ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2009), h. 65.

⁴⁴ <https://www.lamongankab.go.id>

7. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik di maksudkan untuk memberi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.⁴⁵ Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang saat ini, aparatur pemerintah hendaknya bisa memberikan pelayanan yang sebaik-bainya, berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan. Berlakunya ketentuan UU No. 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, diharapkan dapat memberikan dampak yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang di kehendaki UU tersebut memungkinkan pada terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jujur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah dalam melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Di setiap kantor atau suatu perusahaan selalu ingin dianggap baik dimata umum. Kantor atau perusahaan pada intinya ingin memberikan pelayanan yang terbaik, untuk mencapai pelayanan yang terbaik harus adanya pengakuan dari masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
2. Tersedianya karyawan atau pegawai yang baik
3. Bertanggung jawab dengan tugasnya dari awal hingga akhir
4. Mampu melayani dengan cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi dengan baik
6. Mampu memenuhi kebutuhan masyarakat⁴⁶

F. Etika Dalam Memberikan Pelayanan

Etika didalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, yang berisikan nilai-nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Artinya setiap orang harus mempunyai atau harus memelihara moralitas yang ada didalam dirinya. Etika atau berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Iya membicarakan tentang kebiasaan (kehidupan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan kata *adab*, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai sikap baik dan buruk. Jadi demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbangmenurut baik dan buruk.⁴⁷ Pendapat dari buku lain juga, Etika adalah berasal dari bahasa Yunani “*etika*” yang berarti adat kebiasaan sama dengan akhlak dalam arti bahasa. Artinya etika adalah sebuah peranan perilaku seseorang atau sekelompok orang, yang tersusun dari pada suatu sistem nilai atau norma yang diambil dari pada (digeneralisasikan dari) gejala-gejala amaliah masyarakat sekelompok tersebut. sipat baik yang terdapat pada pranata ini

⁴⁵Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal (2) dan pasal (3) h. 9

⁴⁶Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017), Cet. 1, h. 78.

⁴⁷Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang: Ikhlas, 2005), Cet. Ke-1, h.1

adalah merupakan persetujuan sementara dari kelompok yang menggunakan pranata perilaku tersebut. Dari segi etimologi (ilmu asal-usul kata), etika berasal dari bahasa Yunani, *ethos* yang berarti watak kesusilaan atau adat.⁴⁸ Dalam kamus umum bahasa Indonesia, etika diartikan ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral).⁴⁹ Dari pengertian kebahasaan ini terlihat bahwa etika berhubungan dengan upaya menentukan tingkah laku manusia.

Adapun arti etika dari segi istilah telah dikemukakan para ahli dengan ungkapan yang berbeda-beda yang sesuai dengan sudut pandangnya. Ahmad Amin misalnya mengartikan etika adalah ilmu yang menjelaskan arti baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia di dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang seharusnya diperbuat.⁵⁰ Selanjutnya Soegarda Poerbakawatja mengartikan etika sebagai filsafat nilai, kesusilaan tentang baik-buruk, serta berusaha mempelajari nilai-nilai dan merupakan juga pengetahuan tentang nilai-nilai itu sendiri.⁵¹ Menurut Achmad Charis Zubair istilah etika sering diidentikkan dengan susila (sanskerta). Su yang artinya lebih baik dan sila yang berarti atau lebih menunjuk kepada dasar-dasar, prinsip, serta aturan hidup. Jadi, susila memiliki arti prinsip, dasar, atau aturan hidup yang lebih baik.⁵²

Pengertian etika lebih lanjut di kemukakan oleh Ki Hajar Dewantara. Menurut etika adalah ilmu yang mempelajari soal kebaikan (dan keburukan) didalam hidup manusia semuanya, teristimewa yang mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan sampai mengenai tujuannya yang dapat merupakan perbuatan.⁵³ Sementara itu, Austin Fagothey sebagai dikutip Ahmad Charis Zubair mengatakan bahwa etika berhubungan dengan seluruh ilmu pengetahuan tentang manusia dan masyarakat sebagai antropologi, psikologi, sosiologi, ekonomi, ilmu politik dan ilmu hukum.

Sedangkan konsep etika dalam tradisi pemikiran Aritoteles lebih bersifat teleologis (tujuan), sehingga pemahaman terhadap konsep etika adalah tujuan hidup yang baik bersama dan untuk orang lain didalam institusi yang adil. Sementara etika menurut Bertens adalah seperangkat nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dari seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Menurut Prof. Robert Salemon, Etika juga dapat diartikan sebagai sebuah karakter individu atau sebagai hukum yang social yang mengatur, mengendalikan dan membahas perilaku manusia. Menurut Fagothey etika adalah studi tentang kehendak manusia yang berhubungan dengan benar dan salah dalam bertindak.

Dari beberapa definisi etika tersebut di atas dapat segera diketahui bahwa etika berhubungan dengan empat hal sebagai berikut: *perama* dilihat dari segi obyek pembahasannya, etika berupaya membahas perbuatan yang dilakukan oleh manusia. *Kedua* dilihat dari segi sumbernya, etika bersumber pada akal pikiran atau fiasfat. Sebagai hasil pemikiran maka etika tidak bersifat mutlak, absolute, dan tidak pula universal. *Ketiga* dilihat dari fungsinya, etika berpungsi sebagai penilai, penentu dan penetap terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia, yaitu apakah perbuatan tersebut akan dinilai baik, buruk, mulia, terhormat, hina, dan sebagainya. Dengan demikian etika lebih berperan sebagai konsektor terhadap sejumlah perilaku yang dilakukan oleh manusia. Peran etika dalam hal ini tampak sebagai wasiat atau hakim, dan bukan sebagai pemain. Ia merupakan konsep atau pemikiran mengenai nilai-nilai untuk digunakan dalam menentukan posisi atau status perbuatan yang dilakukan

⁴⁸ Achmad Charis Zubair, *Kuliah Etika*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1980), h.13.

⁴⁹ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), Cet. XII, h. 278.

⁵⁰ Ahmad Amin, *Etika (Ilmu Ahlak)*, (Terjemah), K.H. Farid Ma'ruf, Dari Judul Asli, *Al-Ahklaq*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1983), Cet. Ke-III, h. 3.

⁵¹ Soegarda Poerbakawatja, *Esiklopedi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1979), h. 82.

⁵² Hajir Tajiri, *Etika dan Estetika Dakwah Prspektif Teologis, Filosofis, dan Praktis*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2015), Cet. 1, h.12.

⁵³ Ki Hajar Dewantara, *Bagian Pertama Pendidikan*, (Yogyakarta: Taman Siswa, 1966), h. 138.

oleh manusia. Etika lebih mengacu kepada pengkajian sistem nilai-nilai yang ada. *Keempat* dilihat dari segi sifatnya, etika bersifat relatif yakni dapat berubah-ubah sesuai dengan tuntutan zaman.⁵⁴

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain sikap, dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan perilaku yang terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), dan malu (*haya*).⁵⁵ Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

1. Sikap dan perilaku

Dalam memberikan pelayanan terlebih lagi pelayanannya dalam bentuk publik, sikap dan perilaku merupakan bagian yang sangat penting dalam etika memberikan pelayanan. dalam prakti sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan ataupun lembaga lainnya.

2. Penampilan

Berbicara mengenai penampilan artinya membahasa tentang cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap, dan perilaku. Penampilan fisik manusia adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penampilan luar manusia yang mudah untuk di amati dan dilihat oleh manusia lain. penampilan haruslah dijaga dan diperhatikan ketika ingin memberikan pelayanan kepada siapapun, sebab ketika kita memberikan pelayanan kepada orang lain secara tidak langsung kita sudah memberikan contoh kepada orang lian.

3. Cara berpakaian

Mengenai cara berpakaian ini sebenarnya juga wajib untuk diperhatikan, disini petugas ataupun aparat atau lain sebagainya yang selaku memberikan pelayanan, harus menggunakan busana atau pakaian yang sopan yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga berpakaian necis dan tidak kumal. Atau gunakan pakaian seragam jika petugas atau aparat yang sudah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan. Sebab masyarakat akan memberikan penilaian secara tidak langsung, yang akan menjadi nilai tersendiri untuk kantor.

4. Cara berbicara

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia tertulis berbicara adalah berkata, bercakap, berbahsa, atau melahirkan pendapat (dengan perkataan, tulisan, dan sebagainya) atau berunding. Berbicara adalah bentuk komunikasi verbal yang dilakukan oleh manusia dalam rangka pengungkapan gagasan dan ide yang telah disusunnya dalam pikiran. Kegiatan berbisara dalam kehidupan sehari-hari merupakan kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial karena setiap manusia tentunya selalu melakukan hubungan komunikasi dengan orang lain.⁵⁶

Jadi, berbicara artinya cara seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain, jika seseorang memiliki kedudukan atau tanggung jawab didalam meberikan pelayanan harus berbicara yang jelas, singkat, dan tidak bertele-tele supaya mudah untuk dipahami. Menurut Sabarti Akhadijah, dkk (1992) kegiatan berbicara senantiasa diikuti kegiatan menyimak, keterampilan berbicara menunjang keterampilan menulis dan kegiatan berbicara dengan kegiatan membaca. Seseorang yang memiliki keterampilan menyimak dengan biasanya akan menjadi pembicara yang baik pula. Pembicara yang baik akan berusaha agar penyimaknya dengan dapat menangkap isi dari pembicaraan.⁵⁷

⁵⁴ Abudin Nata, *Akhlaq Tasawuf*, (Jakarta; Rajawali Pers, 2012), Cet. Ke-11, h. 91-92.

⁵⁵ Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rineka, 1993), Cet. Ke-3, h.41

⁵⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 196

⁵⁷ Sabarti Akhadijah, *Bahasa Indonesia II*, (Jakarta: DEPDIKBUD, 1992), h. 153

5. Gerak-gerak

Gerak-gerak ini sangat penting didalam memberikan pelayanan yang dimana gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, atau yang mudah disebutkan dengan bahasa. Bahasa tubuh harus dijaga pada saat memberikan pelayanan maksud dan tujuanya adalah untuk menjaga nama baik diri atau kantor dan lain sebagainya. Artinya bahasa tubuh sangat penting untuk diperhatikan ketika memberikan pelayanan, karena di anggap memiliki nilai tersendiri.

6. Cara bertanya

Karyawan atau pegawai harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya sebaliknya karyawan sebaliknya dapat mendengarkan dengan baik.⁵⁸



⁵⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006),h. 81-83.

DAFTAR FUSTAKA

Buku

- Adi, Saryanto, dan Sutopo, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administarsi Negara Republic Indonesia.
- Ahmad Karim Adiwarmarman, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keungan*, Edisi Ke-5 Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Achmad Mudiari, *Etika Dalam Islam*, Semarang: Ikhlas, 2005, Cet. Ke-1.
- Ahmad Imam, Shahih, *Sanat Shahih Juz 1*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2006.
- Al-Maraghi Mustafa Ahmad, *Tafsir Al-Maraghi*, Bairut: Dar Al-Fikr, 1970, Juz 24.
- Amin Ahmad, *Etika (Ilmu Ahlak), (Terjemah)*, K.H. Farid Ma'ruf, Dari Judul Asli, *Al-Ahklaq*, Jakarta: Bulan Bintang, 1983, Cet. Ke-III.
- Anton Bakker, *metode-metode filsafat*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984.
- AS Susiadi, *metode penelitian*, Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015.
- Ash-Shalabi Muhammad Ali, *Fikih Kemenangan dan Kejayaan Meretas Jalan Kebangkitan Umat Islam*, Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar, 2006.
- Atho Mudzhar M., *Pendekatan Studi Islam Dalam Teori Dan Praktik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007 Cet. Ke-VII.
- Badudu J.S, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 2001.
- Buchori Alma, *Dasar-Dasar Etika Bisnis*, Bandung: Cv Alfabeta, 2003, Cet. Ke-3.
- Bungin Burhan M., *Penelitian Kulitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2011.
- Chalid Narbuko, H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013, Cet. Ke-13.
- Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Dan Muhammad Nur Afandi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta Cv, 2018 Cet-2.
- Dewantara Hajar Ki, *Bagian Pertama Pendidikan*, Yogyakarta: Taman Siswa, 1966.
- Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kalaboratif*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Perss, 2015.
- Emzir, *metodologi penelitian pendidikan: kuantitatif dan kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Frederickson George, *Administrasi Negara Baru*, Jakarta: LP3ES, 1987.

- Hafihuddin Didin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: GemaInsani, 2003, Cet. Ke-1.
- Hasan Iqbal M., *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Hasibuan Melayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- H.A Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- J.B. Kristiandi. *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*, Jakarta: Gramedia, 1996.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Katsir Ibnu, *Muasasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, Jakarta: LenteraHati, 2002.
- Katsir Ibnu Ismail, *Tafsir Al-Quran Al-Azim*, Jilid 1, Beirut; Dar Al-Kutubal-Ilmiyyah, 1999.
- Khatimah Husnul, *Penerapan Syariat Islam*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2011.
- Kurniawan Agung, *Trasformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: pamarua, 2005.
- Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000.
- M. Amirin Tatang, *Menyusun Rancangan Penelitian*, Bandung: Sinar Baru, 1991.
- Meonir, A.,S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara: 2006.
- Muhammad Kadir Abdul, *Hukum dan Penelitian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 2004.
- Muhammad, *Pengantar Akutansi Syaria'ah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999, Cet. Ke-1.
- Mulyadi Deddy, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Nur Afandi, *Administarsi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Edisi 2, Bandung: AlfabetaCv, 2018.
- Narbuko, Abu, Achmad. *Metode Penelitian*, Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2013.
- Nasution Harun, Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987.
- Nata Abudin, *Akhlaq Tasawuf*, Jakarta; Rajawali Pers, 2012, Cet. Ke-11.
- Notowidagdo Ruhiman, *Ilmu Budaya Dasar Berdasarkan Al-Quran dan Hadits*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996.

- Nurcholis Hanif, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Jakarta: Erlanga 2011.
- Patricia Patton, *EQ: Pelayanan Sepenu Hati*, Terjemah Hermes, Jakarta: Pustaka Delapatra, 1998.
- Poerbakawatja Soegarda, *Esiklopedia Pendidikan*, Jakarta: Gunung Agung, 1979.
- Poerwadarminta W.J.S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1991, Cet. Ke-XII.
- Qutub Sayyid, *Tafsir Fi Zilalil Qura'an*, Jilid 2 Jakarta: Darusy-Syueuq, Bairut, 1992 M, 1412 H.
- Rahman Karimir Taisirul, *Tafsir Al-Qurthubi*, Bandung: Dar IbniHazm, 2010.
- Ridwan Juniarso, Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administarsi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Edisi 5, Bandung: Nuansa Cendikia, 2017.
- Rominto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Salim Petter, M.A., Yunny Salim, B. Sc. *Kamus Bahasa Kontemporer*, Jakarta: Modern English Press, 1991.
- Salim Riawan, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Shihab Quraish Muhammad, Wawasan Al-Qur'an: *Tafsir Maudhu'l Atas Berbagai Persoalan Umat*, Bandung: Mizan, 1996.
- Soetari Endang, *Ilmu Hadits dan Kajian Diriwayah dan Diriyah*, Bandung: Mimbar Pustaka, 2000.
- Subagyo Joko P., *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT, Rineka cipta, 2004.
- Sunarta Ahmad, Syamsuddin Noor, *Himpunan Hadits Shahih Bukhari*, Jakarta: An-Nur, 2009.
- Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, Jakarta: Rineka, 1993, Cet. Ke-3.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2009.
- Tajiri Hajir, *Etika dan Estetika Dakwah Prspektif Teologis, Filosofis, Dan Praktis*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2015, Cet. 1.
- Tasmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, Jakarta: Gema Insane Press, 2002, Cet, Ke-2.
- Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dan Badan Layanan Umum Tahun 2010*, Jakarta: Cv. Tamita Utama, 2010.
- Utsman Muhammad, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Quran*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2006.

Suwarno Joni, “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu” *Jurnal, Ilmu Politik dan Pemerintahan*, Lokal, Vol. 4 No. 9, maret 2012.

Syahdan, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dikantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol” *jurnal untad*, Vol. 6 No.6 juni 2018.

Skripsi

Al-Furkon Ahmad, “Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin”. Skripsi Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi, 2018.

Dewi Syintia Ice, “*Tinjaun Hukum Islam Tentang Peranan Tim Sukses Dalam Pemilu Legislatif Tahun 2019*, Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2019.

Firdaus Idos, *Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang-Banten, 2019.

Holidi A., *Pelayanan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat*, Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta 2015.

Wawancara

Akbar Ali, Wawancara dengan Sesepuh Tokoh Masyarakat, Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 20 Oktober 2020.

Aliyuddin, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 18 Desember 2020.

Darwani, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 18 Desember 2020.

Fitriyani Renda, Wawancara dengan Kaur Keuangan, Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 5 November 2020.

Hasanuddin, Wawancara dengan Mantan Carik (pengurus lama) 2008-2014, Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 29 Oktober 2020.

Hifni, Wawancara dengan Tokoh Masyarakat, Negeri Besar, Pada Tanggal 28 Oktober 2020.

Iskandar, Wawancara dengan Masyarakat Negeri Besar, Pada Tanggal 4 November 2020.

Jasurah, Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Sekaligus Tokoh Agama, Negeri Besar, Pada Tanggal 22 Oktober 2020.

Junaidah, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 27 Oktober 2020.

Junaidi, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 19 Desember 2020.

Lailati, Wawancara dengan Kasie kesejahteraan, Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 28 Oktober 2020.

Muszammil, Wawancara dengan Kasie Pelayanan, Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 3 November 2020.

Regina, Wawancara dengan Kepala Dusun I, Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 28 Oktober 2020.

Riadi, Wawancara dengan bendahara Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 29 Oktober 2020.

Sabki Apriadi Rendi, Wawancara dengan Sekretaris Kampung Negeri Besar, Pada tanggal 28 Oktober 2020.

Sapriyanto, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 30 Oktober 2020.

Satariah, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 30 Oktober 2020,

Sari Meliyana, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 15 Desember 2020.

Syafe'i Armini, Wawancara dengan Kasie Pemerintahan, Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 30 Oktober 2020.

Sinar, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 15 Desember 2020.

Tama Saputra Mirsa, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 1 November 2020.

Turyani, Wawancara dengan Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 30 Oktober 2020.

Uddin, Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Kampung Negeri Besar, Pada Tanggal 20 Oktober 2020.

Sumber On-line

<https://www.lamongankab.go.id>

<https://www.materibelajar.id>

<https://www.zonareferensi.com>

